

# Renforcer la posture commerciale des non vendeurs



## OBJECTIFS

- ➔ *S'adapter aux différents types de clients.*
- ➔ *Développer des compétences et des comportements pour contribuer au développement commercial de l'entreprise*
- ➔ *Transformer un client mécontent en client satisfait.*

## ■ LES MÉCANISMES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNEL

- *Comprendre le fonctionnement instinctif et émotionnel du client*
- *Adopter une démarche adaptée pour structurer l'approche client et instaurer un climat favorable.*
- *Gagner en efficacité avec des standards de qualité de relation client.*

## ■ IDENTIFIER LES MOTIVATIONS DES CLIENTS. LA GESTION DES CONFLITS

- *Comprendre les motivations d'achat pour orienter la vente/ le conseil*
- *Gérer l'agressivité et contrôler la situation.*
- *Développer l'affirmation de soi*

Une attestation de formation est fournie suite à l'évaluation des acquis contrôlés tout au long de la formation

- ❑ **PARTICIPANTS:** Toutes personnes ayant une fonction commerciale, du débutant à l'expérimenté.
- ❑ **TARIFS 878€ net de taxes comprenant**
  - 1 rendez vous téléphonique de diagnostic.
  - 2 journées d'apports théoriques espacées d'un mois pour éprouver l'efficacité des solutions proposées.
  - 1 rendez vous téléphonique de bilan.